Biblond

LE MAGAZINE DES EXPERTS DE LA COIFFURE

N°25
JAN/FÉV 2012
prix 3,50 €

À LA SANTÉ DES COIFFEURS

ACTU/FORMATION/INTERNET/BONS PLANS/EST-CE QUE J'EXAGÈRE ?/DOSSIER/SALON/QUISUIS-JE ?/GREENBUSINESS/PSYCHO/PRODUITS/ZOOM/RENCONTRE/HAIR CODE/CONFIDENCES/BIZ/STEP BY STEP/BONS PLANS/EN SCÈNE/MODE/GESTION/ACCESSOIRES/À VOIR/WEB 2.0/PROJET/STREET COIFFURE/MODE D'EMPLOI

© Fotolia

Désir du client plaisir du coiffeur…

Le site néerlandais Styletoday a interrogé 519 femmes à la sortie du salon. 34 % pensent que le coiffeur a coupé trop court et 30 % estiment que la coupe ne leur est pas adaptée. Les autres ne sont pas pleinement satisfaites. Des chiffres qui donnent à réfléchir…

Être à l'écoute

« Le coiffeur doit écouter sa cliente pour savoir ce qu'il ne doit absolument pas faire », nous explique Anne Quélennec, psychologue du travail. Il est primordial d'entendre les choses sur lesquelles elle ne fera pas de concessions. Derrière ses désirs exprimés se cachent des sentiments plus profonds. Pour les découvrir, il faut creuser.

Définir le « contexte » de sa cliente

« La discussion doit dériver sur le contexte socio-professionnel et culturel de la cliente », précise le coach d'affaires, Jean-Pierre Lauzier, auteur du livre *Le Cœur aux ventes*. *« Le coiffeur ne doit pas hésiter à poser de nombreuses questions. »* Cela lui permettra de définir quelle image d'elle-même elle veut renvoyer aux autres.

L'expert, c'est vous !

Nos deux consultants s'accordent toutefois à dire que le coiffeur ne doit pas oublier qu'il est l'expert. La cliente compte sur son savoir-faire, sa créativité et son talent. *« Il est un pro dans l'art de la faire apparaître la plus belle possible et c'est pour cela qu'elle vient le voir »*, explique Jean-Pierre Lauzier. Proposez, conseillez !

Savoir dire « non »

Quand une cliente arrive avec une idée de coiffure inadaptée à son visage ou à sa nature de cheveux, sachez dire « non ». *« Une cliente qui sort avec la coupe demandée, mais ridicule sur elle, ne reviendra pas »*, précise Anne Quélennec.

Proposer sans imposer

Montrez des photos de coupes adaptées à sa morphologie, sa personnalité ou son quotidien. Proposez, argumentez sans imposer. En discutant, vous réussirez à la faire évoluer peu à peu vers une coupe qui lui correspond.

Cliente heureuse, coiffeur épanoui

Le dialogue permet d'arriver au compromis. Elle sera contente, vous serez ravi de l'avoir guidée et satisfaite. Une relation de confiance est désormais instaurée et vous allez pouvoir travailler pour faire évoluer sa coupe au plus proche de ses désirs.

Cerner les désirs de l'autre, un savoir-faire

Selon Anne Quélennec, psychologue du travail, voici les points essentiels pour comprendre les attentes de votre cliente :

- Poser des questions ouvertes qui ne se limitent pas à oui ou non comme élément de réponse.
- Ne jamais émettre de jugement. Elle peut se vexer ou se sentir non entendue.
- Ne pas imposer ses idées. Elle doit pouvoir dire « non ».
- Ne pas hésiter à répéter ou à montrer des photos pour être sûr d'avoir bien compris.

Julie de los Rios

Anthony Galifot / L'invité de la rédac'

Travailler devant un miroir toute la journée incite à une forme de narcissisme. Mais l'ère du coiffeur qui replace sa mèche pendant le service est révolue… Une cliente qui ne bénéficie pas de toute notre attention ne sera pas fidélisée.